Aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
De heer Martin van Rijn
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

29 juni 2015

Geachte heer van Rijn,

Sinds 1 april voeren wij op uw verzoek regie op de uitvoering van het herstelplan trekkingsrechten persoonsgebonden budget (hierna: pgb). In deze brief een tweede verslag van onze acties en bevindingen van de afgelopen weken.

In onze brief van 17 mei jl. hebben wij drie uitgangspunten voor ketenregie geformuleerd:

- Herstel mag niet ten koste mag gaan van betalingen aan een zorgverlener. De budgethouders en de zorgverleners mogen geen hinder ondervinden van een uitvoering waarin nog geen sprake is van een 'geoliede machinerie'.
- Goede communicatie naar de budgethouder en zorgverlener over het herstel. Dit betekent dat budgethouders en zorgverleners tijdig en adequaat door de SVB, de gemeente of het zorgkantoor worden geïnformeerd over de uitvoering van een herstelactie.
- Ketenregie werkt pas als voor iedere ketenpartner duidelijk is welke actie wanneer van hem gevraagd wordt. Daarbij is – in het kader van de keten – ook van belang hoe acties op elkaar aan moeten sluiten. We verwachten daarbij een open en transparante houding van alle ketenpartners en dat zij elkaar actief informeren over de voortgang van de herstelacties

Het oorspronkelijk herstelplan is een gezamenlijke aanpak van gemeenten, zorgkantoren en SVB en VWS ondersteund door Per Saldo en de Branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ). Om iedere ketenpartner inzicht te geven in wat, wanneer en hoe gevraagd wordt en hoe de actie aansluit op andere acties (afhankelijkheid), is in de afgelopen periode in opdracht van ons gewerkt aan het op onderdelen concretiseren en herijken van het herstelplan.

De concretisering van het herstelplan is één van de drie onderwerpen in deze brief. Daarnaast staan we stil bij de stand van zaken van het herstel en een aantal specifieke onderwerpen, zoals communicatie richting budgethouders en vereenvoudiging.

1. Gezamenlijk herstel langs meerdere lijnen

Ons uitgangspunt is dat herstel niet ten koste mag gaan van betalen. In de afgelopen periode constateren we dat het reguliere betalingsproces steeds beter functioneert. Dit blijkt onder meer uit het dalend aanbod aan spoedbetalingen dat vanaf januari zichtbaar is.

Ook zien we eerste resultaten van het herstel: zorgkantoren en gemeenten zijn druk bezig met de gegevens van hun budgethouders te controleren en hebben gezamenlijk inmiddels 10.000 wijzigingen aan de SVB doorgegeven. Het is van belang hier te benadrukken dat het herstel vanwege de complexiteit, omvang en de vele betrokken ketenpartijen stapsgewijs wordt uitgevoerd. Stappen vooruit in het herstelproces leiden vaak tot nieuwe inzichten, waardoor de planning van herstel weer moet worden bijgesteld.

Samen met de ketenpartners hebben we de afgelopen weken de onzekerheden en afhankelijkheden onderzocht om te komen tot een detailplan. In onze voortgangsbrief van 17 mei jl. schreven we al dat de ketenpartners in opdracht van ons werken aan het concretiseren van hun oorspronkelijke herstelplan. Dit was in onze ogen nodig, omdat:

- Ketenregie pas werkt als voor iedere ketenpartner duidelijk is welke actie wanneer van hem gevraagd wordt.
- Duidelijk werd dat het bereiken van volledig herstel, zoals het doorvoeren van noodzakelijke maar voor de betalingen niet kritische aanpassingen in de dossiers, nog de rest van het jaar zal duren. Signalen dat sommige herstelacties die medio juli gereed moesten zijn wat meer tijd vragen dan oorspronkelijk gedacht, vroegen in onze ogen om een herijking (van de planning) van het herstelplan.

In gezamenlijkheid met alle ketenpartners is per herstelactie uit het oorspronkelijke plan de vraag onderzocht, wanneer en onder welke voorwaarden herstelactie uitgevoerd kan worden. Daarnaast zijn onzekerheden en risico's geïnventariseerd. Daarin worden ook de voorwaarden uit de uitvoeringstoets van de SVB opgenomen en verwerkt.

We constateren dat het zogenaamde 'omhangen' van zorgovereenkomsten onder de juiste wet of juiste verstrekker een kritisch proces is en een grote afhankelijkheid kent met andere herstelacties. Handmatig 'omhangen' kan alleen veilig uitgevoerd worden door een handjevol experts en is daardoor een tijdrovend proces. Daar komt bij dat uit een schatting blijkt dat het om een zeer groot aantal omhangcorrecties gaat. Daarom is besloten tot geautomatiseerde verwerking. De SVB ontwikkelt de hier nu de benodigde ICT-programmatuur voor en onderzoekt gelijktijdig wat de kans van slagen en risico's zijn van dit automatiseringsproces. De complexiteit van de geautomatiseerde verwerking, in combinatie met de grote van afhankelijkheid met andere herstelacties, is de reden dat het detailplan nog niet gereed is. Ondertussen verwerkt de SVB handmatig wat aan correcties binnenkomt.

In het verlengde van het niet steeds weer 'afrennen' op deadlines, maar te komen tot stapsgewijs, voorspelbaar en beheersbaar herstel, is met ketenpartners afgesproken om mogelijkheden en risico's van het automatiseren van het 'omhangen' snel inzichtelijk te maken. Parallel hieraan wordt gewerkt aan mogelijke alternatieven.

De tot 1 april 2015 collectief toegekende ambtshalve budgetten zijn eerder verlengd tot 1 juli 2015. Omdat het omhangen langer duurt dan oorspronkelijk gepland, zal het noodzakelijk zijn om de verlenging van ambtshalve toegekende budgetten nogmaals te verlengen tot minimaal 1 oktober 2015. Naar de uitvoeringsconsequenties van de verlenging wordt goed gekeken.

2. Stand van zaken herstel

Sinds 17 mei hebben de ketenpartners verder gewerkt aan het herstel. Omdat kwantitatief zicht in de voortgang van de herstelacties er nog niet was, hebben we de opdracht gegeven een monitor te ontwikkelen die onderdeel uitmaakt van het detailplan. De monitor bestaat uit:
- Een aantal kwantitatieve indicatoren die de status van de terugvalscenario's weergegeven en daarmee iets zeggen over het herstel.
- Een overzicht van kwalitatieve en/of kwantitatieve indicatoren die inzicht bieden in de voortgang van de herstelacties zelf.

Deze monitorinformatie wordt de komende periode frequent geanalyseerd in de implementatiewerkgroep en met een annotatie geagendeerd in de stuurgroep en kan door ons gebruikt worden om u te informeren over de voortgang van het herstel.

Het doel van het herstel is om de dossiers van budgethouders op orde te krijgen: de juiste verstrekker, wet, bestedingen en een juist budget en maximum tarief. Wij hebben de ketenpartners (SVB, ZN, VNG) gevraagd te rapporteren over de voortgang van het herstel.

Een samenvatting:

- Algemeen: Er wordt gewerkt aan én bulk- én urgent herstel. Het verwerken van uitgevallen toekenningsbeschikkingen loopt achter. De terugkoppeling van de SVB naar gemeenten en zorgkantoren verdient nog extra aandacht de komende periode. Voor het bulkherstel wordt gewerkt aan geautomatiseerde verwerking.
- Correctie juiste wet: Gemeenten en zorgkantoren leveren actief de correctiebestanden aan. Aandachtspunt is dat de correctiebestanden volledig zijn, hierover zijn werkafspraken gemaakt. De aanlevering van de correctiebestanden vindt gecontroleerd plaats zodat de SVB een beheersbare werkvoorraad houdt en correcties gebaseerd zijn op recente gegevens.
- Correctie van het juiste budget: toekenningsberichten zijn en worden op grote schaal ingestuurd, met als doel ambtshalve toegekende budgetten te vervangen door reguliere budgetten. Dit heeft geresulteerd in een sterke afname van het aantal ambtshalve budgetten, 1 mei waren dit er 35.000, nu 23.000. De afgelopen periode is de voorraad te verwerken toekenningsberichten - tegen de verwachtingen in - toegenomen. Het wegwerken van deze voorraad heeft het continueren van betalingen niet vertraagd. Inmiddels is deze voorraad grotendeels weggewerkt en is de verwachting dat de voorraad een stabiel niveau heeft bereikt. Het betreft nu een reguliere werkvoorraad die binnen 5 werkdagen is te verwerken. Ook de zorgkantoren liggen bij het verwerken van de ambtshalve budgetten goed op schema.
- Correctie verantwoordingsvrij bedrag (VVB): waar eerder sprake was van geen of een te laag verantwoordingsvrij bedrag is dit inmiddels gecorrigeerd voor de Wet op de Langdurige Zorg. Vanaf eind juli kunnen alle budgethouders met een Wlz-budget hier aanspraak op maken.
- Correctie van de tarieven: Het aantal budgetten waar een te laag maximum uurtarief wordt gehanteerd neemt af. De aandacht richt zich met name nog op de budgetten WMO-HH. Afgesproken is dat de VNG gemeenten hierop actief blijft benaderen.
- Correctie juiste bestedingen: Betalingen van budgethouders via het Rapid Response Team verliepen tot nu toe buiten het reguliere systeem. Deze betalingen worden momenteel alsnog met terugwerkende kracht in het reguliere systeem verwerkt.
- Grensgevallen budgetuitputting: Bij grensgevallen waar het budget voor 75% is uitgeput wordt door de gemeenten en zorgkantoren actie ondernomen. Deze gevallen zijn ook met voorrang gecorrigeerd. Ter ondersteuning hiervan worden door de SVB maandelijks lijsten aangeleverd, zodat de budgetverstrekkers weten welke budgethouders zij moeten benaderen.
- Non declaratie: Bij non declaratie worden budgethouders actief opgespoord. De redenen hiervoor zijn uiteenlopend en onderwerp van onderzoek.
- Combicontracten: een deel van de budgethouders die declaraties voor Zvw-zorg naar de zorgverzekeraar moest sturen, heeft deze naar de SVB gestuurd. Deze declaraties zijn vervolgens door de SVB aan de zorgverlener betaald vanuit het Wmo-budget. Hierdoor raakt het Wmo-budget van deze pgb-houders sneller uitgeput, waardoor betalingsproblemen (zullen) ontstaan. Om dit probleem te voorkomen zijn een aantal oplossingsrichtingen uitgewerkt, waarover op korte termijn een besluit zal worden genomen.
- Gebroken maanden: zogenaamde intramaanden (het einde van de oude en het begin van de nieuwe budgetperiode in één en dezelfde maand) zijn voor gemeenten onontkoombaar maar kunnen niet goed verwerkt worden door de SVB. Om dit te verhelpen is een ICT-aanpassing nodig die enige maanden in beslag zal nemen. Voor de korte termijn zal worden gekozen voor een tussentijdse oplossing.

3. Specifieke onderwerpen

Regionale bijeenkomsten SVB

Er worden op dit moment regionale bijeenkomsten georganiseerd door de SVB en VNG over de invoering van het trekkingsrecht. In de bijeenkomsten wordt stilgestaan bij over onderwerpen als de verwerking van toekenningsbeschikkingen, MijnPGB, het maximum uurtarief en de communicatie tussen gemeenten en SVB. De bijeenkomsten worden goed bezocht door

gemeenten, waarbij de kennisuitwisseling als nuttig en constructief wordt ervaren. Het beoogde aantal van zes bijeenkomsten is vanwege de vele interesse uitgebreid naar elf.

Communicatie richting budgethouders
Het versturen van budgetoverzichten is een belangrijk instrument voor budgethouders om regie te hebben op hun pgb en zelf een controle op de gegevens te kunnen doen. Daarom zal de groep budgethouders waarvan de gegevens door de verstrekkers zijn gecontroleerd en aangepast zo snel mogelijk weer budgetoverzichten ontvangen. Aan de budgethouders waarvan de gegevens nog niet zijn gecontroleerd, kan nog geen budgetoverzicht verstuurd worden omdat dit overzicht mogelijk fouten bevat. Het is uiteraard in het belang van de budgethouder dat deze informatie krijgt die is gevalideerd. Kwaliteit gaat boven snelheid.

De SVB informeert budgethouders via de website en de nieuwsbrief nader over het tijdstip en de wijze van versturen van de budgetoverzichten. In de eerste helft van juli wordt een besluit genomen hoe en wanneer de budgetoverzichten worden verstuurd.

Externe contra-expertise
In het belang van een spoedig herstel hebben wij er voor gekozen om de komende weken een extern oordeel te vragen op de herstelaanpak. Onderzocht moet worden of de ingezette herstelacties voldoende volledig zijn voor een stapsgewijs, voorspelbaar en beheersbaar herstel in dit jaar. De resultaten van dit onderzoek moeten antwoord geven op de vraag of met de ingang gezette herstelacties op 1 januari 2016 een stabiel systeem van trekkingsrechten gerealiseerd wordt.

Vereenvoudiging en ontwikkelingen komend jaar
Om het systeem van trekkingsrechten op 1 januari 2016 verder te stabiliseren, vragen wij ketenpartners ook na te denken over vereenvoudiging of alternatieven om het herstel te versnellen.

Naast de hoeveelheid herstelwerk, zal vanaf de zomer het aantal herindicaties in verband met het vervallen van het overgangsrecht nodig zijn. Het werken aan het herstel en het werken aan het reguliere proces leggen echter beide een beslag op beschikbare capaciteit van de SVB en gemeenten. Het verwerken van de herindicaties vergt naar verwachting een forse inspanning van alle ketenpartijen. Daarom is het van groot belang dat er onder onze regie een stevige marsroute wordt uitgewerkt voor de herindicaties door gemeenten.

4. Tot slot
De ketenpartners zullen alle zeilen bij moeten zetten om het herstel te kunnen uitvoeren. Het is in ieders belang, maar vooral in het belang van budgethouders en hun zorgverleners, dat het herstel de komende periode met kracht wordt doorgezet en zich vertaald in resultaten. In de maand september informeren wij u opnieuw over de voortgang van het herstelplan.

Hoogachtend,

De ketenregisseurs invoering trekkingsrecht pgb,

Andrée van Es   Marcel van Gastel